表 9

以提供协助／作出澄清的方法终结的投诉个案结果

机构	投诉个案数目	已采取补救措施的个案	并无证据证明行政失当的个案	未能作出定论的个案	申诉专员作出有关改善制度的建议
入境事务处	49	3(6%)	43(88%)	3(6%)	7
九广铁路公司	11	1(9%)	10(91%)		
工业贸易署	3		3(100%)		
土木工程署	2		2(100%)		
土地注册处	3		3(100%)		
大学教育资助委员会秘书处	1		1(100%)		
公司注册处	8	2(25%)	6(75%)		2
水务署	63	9(14%)	54(86%)		1
平等机会委员会	6	1(17%)	5(83%)		
市区重建局	1		1(100%)		
立法会秘书处	1		1(100%)		
民政事务总署	43	5(12%)	38(88%)		8
民航处	1		1(100%)		
司法机构政务长	28	3(11%)	25(89%)		
地政总署	120	8(6.7%)	111(92.5%)	1(0.8%)	22
行政长官办公室总务室	5		3(60%)	2(40%)	
社会福利署	78	8(10%)	61(78%)	9(12%)	1
拓展署	4		4(100%)		
知识产权署	1		1(100%)		
法律援助署	36		36(100%)		1
房屋署	279	49(17.6%)	225(80.6%)	5(1.8%)	23
政府物料供应处	4	1(25%)	3(75%)		
政府飞行服务队	1		1(100%)		
政府产业署	11	1(9%)	9(82%)	1(9%)	2
政府统计处	2		2(100%)		
政府新闻处	1		1(100%)		
政府总部					
- 工商局	1		1(100%)		
- 工商及科技局	1	1(100%)			
- 公务员事务局	5	3(60%)	2(40%)		
- 民政事务局	4	1(25%)	3(75%)		1
- 房屋及规划地政局	1		1(100%)		
- 政务司司长办公室	14	9(64%)	5(36%)		
- 保安局	3	1(33%)	2(67%)		1
- 财政司司长私人办公室	1		1(100%)		
- 财经事务局	1	1(100%)			
- 财经事务及库务局	1		1(100%)		
- 教育统筹局	6		5(83%)	1(17%)	
- 运输局	7	1(14%)	6(86%)		1
- 经济局	1	1(100%)			
- 经济发展及劳工局	1		1(100%)		
- 衞生福利及食物局	2		2(100%)		
- 环境运输及工务局	13	1(8%)	12(92%)		1
香港考试及评核局	6	1(17%)	5(83%)		1
香港金融管理局	9		9(100%)		

机构	投诉 个案数目	已采取 补救措施 的个案	并无证据证明 行政失当 的个案	未能作出 定论的个案	申诉专员 作出有关改善 制度的建议
香港房屋协会	21	1(5%)	20(95%)		
香港房屋委员会	17	6(35%)	11(65%)		
香港海关	14	2(14%)	12(86%)		
香港康体发展局	2		2(100%)		
香港电台	2		2(100%)		
香港艺术发展局	2	1(50%)	1(50%)		2
香港警务处	1		1(100%)		
律政司	6		6(100%)		
食物环境衞生署	136	19(14%)	111(82%)	6(4%)	3
差饷物业估价署	12	2(17%)	10(83%)		
建筑署	4		4(100%)		
屋宇署	84	11(13%)	73(87%)		10
破产管理署	14	1(7%)	13(93%)		1
个人资料私隐专员公署	7		7(100%)		4
库务署	1		1(100%)		
消防处	13	1(8%)	12(92%)		
海事处	2		1(50%)	1(50%)	
规划署	18	1(6%)	17(94%)		1
教育署	44	3(7%)	41(93%)		4
邮政署	28	11(39%)	17(61%)		4
康乐及文化事务署	66	21(32%)	43(65%)	2(3%)	11
渠务署	25		25(100%)		
强制性公积金计划管理局	7	2(29%)	5(71%)		
税务局	30	12(40%)	18(60%)		
劳工处	40		36(90%)	4(10%)	
电讯管理局	12	1(8%)	11(92%)		5
路政署	23	3(13%)	20(87%)		
廉政公署	1		1(100%)		
运输署	204	17(8%)	186(91%)	1(1%)	2
雇员再培训局	3	1(33%)	2(67%)		
渔农自然护理署	22	2(9%)	20(91%)		
影视及娱乐事务管理处	4	2(50%)	2(50%)		1
机场管理局	2	1(50%)	1(50%)		
机电工程署	7		7(100%)		
衞生署	17	2(12%)	13(76%)	2(12%)	
学生资助办事处	9	3(33%)	6(67%)		
选举事务处	1		1(100%)		
环境保护署	29	2(7%)	27(93%)		5
医院管理局	54	9(17%)	41(76%)	4(7%)	7
职业训练局	2		2(100%)		
惩教署	162	1(1%)	135(83%)	26(16%)	2
证券及期货事务监察委员会	9		9(100%)		
合计	**1,996**	**249**	**1,679**	**68**	**134**

注 1：列入《申诉专员条例》附表 1 ，但于本报告年度内本署没有以提供协助／作出澄清的方法终结关于它们的投诉的机构，并无列入表 9 。

注 2：二零零三年二月二十八日，教育署的职能并入教育统筹局，该署不复存在。在此日期以后，有关该署的投诉视作投诉教育统筹局，列入「政府总部」之下。